

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardhana, Oldy. 2010. *"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan"*. Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Basu Swastha dan Irwan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*, edisi II. Liberty. Yogyakarta.
- Bondar, Adir Ed. Desember 1999. *Menuju Propesionalisme Layanan Perpustakaan Dalam Perspektif Layanan Prima*. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI.
- Budiono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Dewi, Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma. 2014. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki Di Kabupaten Tabanan"*. Tesis. Universitas Udayana.
- Fandy Tjiptono. 2002. *Startegi Pemasaran*, edisi revisi, cetakan keempat. Andi. Yogyakarta.
- [Ferdinand, Agusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro](#)
- Ferdinand, A. 2002. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: BP UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2008. *Model Persamaan Struktural: Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 16.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafeez, Samraz, Bakhtiar Muhammad. 2012. "The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty Programs on Customer's Loyalty: Evidence from Banking Sector of Pakistan". *International Journal of Business and Social Science* Vol. 3 No. 16.
- Hidayat Rachmad. 2009. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol 11. No,1.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip, 2003, *Marketing Management*, Prentice Hall, New Jersey

- Kurniasih, Indah Dwi. 2012. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahass 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang)". *Jurnal Administrasi Bisnis Volume 1 Nomor 1*.
- Maddy, Khairul, 2009, Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima, Kata Buku, Jakarta.
- Mahmud, Amir., Kamaruzaman Jusoff., St. Hadijah. 2013. "The Effect of Service Quality and Price on Satisfaction and Loyalty of Customer of Commercial Flight Service Industry". *World Applied Sciences Journal* 23 (3): 354-359.
- Santoso, S. 2011. *Structural Equation Modeling (SEM). Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 18*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Simamora, Elisabeth R. 2007. "Analisis Faktor – Faktor yang Membangun Kepuasan Nasabah untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Empiris Nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Semarang)". Tesis. Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, Fandy. 2000. Prinsip & Dinamika Pemasaran. Edisi Pertama. J & J Learning. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandi dan Diana, Anastasia. 2000. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*. Yogyakarta : J dan J Learning
- Tjiptono, Fandi dan Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandi. 2003. *Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandi dan Chandra, Gregorius. 2007. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandi, Chandra, Gregorius dan Dadi, Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Andi